

Artículo Científico

Lineamientos estratégicos de un sistema de gestión de calidad en acopio Granos Básicos Moran Estelí.

Strategic guidelines for a quality management system in Moran Estelí Basic Grains collection

Autores:

Jolfry Joseph Acuña Benavidez , Unan Managua Farem- Esteli, jolfry.ac05@gmail.com,
Número ORCID:0000-0001-8436-9953

Victor Yomar Espinoza Escorcía, Unan Managua Farem- Esteli, espinozavic15@gmail.com,
Número ORCID: 0000-0002-5083-9213

Annier Filemon Salgado Gutierrez, Unan Managua Farem- Esteli, anniersalgado19@gmail.com,
Número ORCID: 0000-0002-8468-1899

Tutores:

Msc. Luis Enrique Saavedra Torres

Ing. Ramón Antonio Canales

RESUMEN

El uso de un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001-2015 dentro de una empresa es de suma importancia para estar en constante mejora y tener un alto rendimiento del producto final, en la empresa Granos Básicos Moran S.A los procesos de control de calidad se dan de forma empírica, dando lugar a distintos problemas que afectan internamente a esta. El presente artículo describe el funcionamiento actual de la empresa en materia de calidad con el fin de identificar sus principales fallos proponiendo una solución mediante los lineamientos de calidad basados en las normas ISO 9001-2015. Para la recolección y procesamiento de información, primeramente se elaboran entrevistas y una encuesta, así como una guía de observación que fue aplicada mediante visitas a la empresa, mediante la información recabada se elaboraron las distintas gráficas y figuras. El estudio se rige bajo un alcance descriptivo, con enfoque mixto, ya que se analizan datos tanto cualitativos como cuantitativos. Se realizó un análisis de las distintas áreas de trabajo dentro de la empresa para dar una descripción exacta del funcionamiento actual, así como el procesamiento de las notas de observaciones durante las distintas interacciones con el personal, para así identificar parámetros métodos con los que se rige la empresa. Los principales resultados demuestran que no se aplica ningún plan de mejoras de calidad, además de no contar con documentos clave como un mapa de los procesos productivos, políticas y estructura organizacional, la falta de control de calidad provoca un desentendimiento del personal con su puesto de trabajo dando como resultado un constante cambio de personal.

Palabras Claves: ISO 9001-2015, Gestión de calidad, Procesos.

ABSTRACT.

The use of a quality management system based on the ISO 9001-2015 standards within a company is of the utmost importance to be in constant improvement and have a high performance of the final product, in the company Granos Básicos Moran S.A the processes of quality control are given empirically, giving rise to different problems that affect it internally. This article describes the current operation of the company in terms of quality in order to identify its main failures proposing a solution through quality guidelines based on ISO 9001-2015 standards. For the collection and processing of information, interviews and a survey are first prepared, as well as an observation guide that was applied through visits to the company, through the information collected, the different graphs and figures were prepared. The study is governed by a descriptive scope, with a mixed approach, since both qualitative and quantitative data are analyzed. An analysis of the different work areas within the company was carried out to give an exact description of the current operation, as well as the processing of the observation notes during the different interactions with the personnel, in order to identify method parameters with which it is governed. the company. The main results show that no quality improvement plan is applied, in addition to not having key documents such as a map of production processes, policies and organizational structure, the lack of quality control causes a misunderstanding of the staff with their position. work resulting in a constant change of personnel.

Keywords: ISO 9001-2015, Quality management, Processes.

INTRODUCCIÓN

La producción de frijol en Nicaragua se caracteriza por ser una actividad de pequeños y medianos productores en diferentes zonas del país. Este es un cultivo importante para la alimentación humana por su alto contenido de proteína y generar empleo e ingresos a las familias rurales. (Solis Espinoza, 2017). Conforme pasan los años la producción de frijol en Nicaragua va ganando mucho más valor agregado en el mercado tanto internacional como nacional, la industria de acopio de granos básicos va en aumento lo cual exige mayor competitividad al momento de realizar el proceso de acopio del frijol.

Por lo tanto, las empresas dedicadas al procesamiento y comercialización del frijol deben implementar estrategias y herramientas que les favorezcan al momento de competir y enfrentarse a retos. Por tal motivo los lineamientos estratégicos del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 son una excelente alternativa para perfeccionar cada proceso y producto terminado.

“La calidad impacta de forma significativa a la organización entera, desde el proveedor hasta el consumidor, y desde el diseño del producto hasta el mantenimiento”. (Romero Harrington, 2019). La calidad es parte fundamental de cada proceso de operación en una empresa, deben estar presente y orientados hacia la mejora continua, por tal motivo la documentación, implementación de lineamientos estratégicos de un sistema de gestión de calidad es parte clave y guía para lograr el aseguramiento total de la calidad en cada uno de los procesos que se llevan a cabo en dicha organización.

La empresa Granos Básicos Moran ubicada en la ciudad de Estelí se dedica al acopio, procesamiento y comercialización de Frijol producido en la zona norte de Nicaragua. El proceso de recepción de la materia prima se hace por medio de métodos empíricos de los colaboradores que cuentan con una amplia experiencia en lo que a frijol se refiere, no obstante, la existencia de una guía de parámetros establecidos de los estándares de calidad y pasos a seguir ordenadamente de los procesos en la empresa debe ser una prioridad fundamental. Por lo tanto, en perspectiva, es que se requiere implementar lineamientos de un sistema de gestión de calidad, que les ofrezca documentar los procesos para optimizar actividades y mantener la efectividad de las operaciones, optimizando el tiempo y los recursos, que les otorgue ventajas competitivas.

El diseño de los lineamientos para un sistema de gestión de calidad a la medida de las necesidades de una empresa representa un área de oportunidad para el establecimiento de estrategias que le permitirán enfrentar de manera efectiva los cambios de su entorno y al mismo tiempo contribuirá a la consolidación de una empresa cada vez más competitiva.

Por esta razón, la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la actualidad debe ser una exigencia fundamental para todas las áreas, el establecer métodos de mejora continua que permitan satisfacer periódicamente a los clientes con servicios donde prevalezca la calidad es parte esencial al momento de darle un valor agregado al producto que oferta.

El uso de herramientas y técnicas de calidad que permitan mejorar y reconocer las principales deficiencias en los procesos permitirán evaluar el funcionamiento en cuanto a calidad se refiere de la empresa Granos Básicos Moran.

Según La Oficina General de Información y Sistemas (OEIDOC-OGIS) del Instituto Nacional de Salud (2017), las herramientas de la calidad, son técnicas o procedimientos escritos que ayudan a

las empresas a medir la calidad de los servicios, resolver los problemas relacionados con la calidad y planificar mejor sus procesos para llevar una mejora en su productividad y servicios al cliente. Los problemas de calidad se presentan como pérdidas, ejemplo de ello son: los productos defectuosos, los análisis, y las pérdidas que ocasionan. Son básicas porque no requieren de conocimientos avanzados de estadística para aplicarlos y porque son técnicas o gráficos muy sencillos de desarrollar. El objetivo principal es proponer lineamientos estratégicos de un sistema de gestión de calidad que contribuyan a la mejora continua en cada uno de los procesos de la empresa.

MATERIALES Y MÉTODOS

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). Por lo tanto, esta investigación es descriptiva ya que la información recopilada describe todos los factores que influyen en el proceso de acopio del frijol que a su vez permiten analizar de manera correcta el funcionamiento en términos de calidad en dichos procesos. De igual manera es de enfoque mixto dado que se analizan datos cualitativos como cuantitativos.

Por otra parte, esta investigación posee un corte transversal, ya que se estudió en un tiempo específico y de acuerdo al tiempo de ocurrencia, la investigación es prospectiva dado que la información se va registrando a medida que van ocurriendo los hechos programados a observar.

El presente estudio se refiere que el universo de la investigación serán todas las empresas acopiadoras de granos básicos del Municipio de Estelí.

La investigación tomará como muestra para la evaluación, únicamente la empresa Granos Básicos Moran. Se trabajará con el tipo de muestreo no probabilístico debido a las consideraciones de tiempo y costo, con una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características específicas.

Para la recopilación de información se utilizaron los siguientes instrumentos: La entrevista realizada al gerente general de la empresa y al jefe de producción. Encuestas realizadas a los colaboradores de producción de la empresa para en la cual participaron 18 colaboradores seleccionados por el tipo de muestreo no probabilístico y por último se utilizó el instrumento de Observación directa, el proceso de observación está presente a lo largo de toda la investigación, se observarán los métodos de trabajo, principalmente en las áreas del procesamiento del frijol rojo en la empresa.

Etapas desarrolladas en la investigación:

Etapas I

La presente investigación se realizó a partir del mes de agosto del año 2022, por medio de visitas a la empresa se definió el tema a abordar en la empresa, recopilando la información necesaria, al mismo tiempo se llevó a cabo la recopilación bibliográfica consultando sitios web.

Etapas II

La definición y aplicación de los técnicas e instrumentos utilizados en la investigación parte por relación a los objetivos específicos. Se realizó la aplicación de dos entrevistas, una encuesta y por medio de la observación directa.

Etapa III

Una vez finalizado la aplicación de las técnicas e instrumentos se procedió al procesamiento de la información a partir de los datos recolectados por medio de las encuestas elaboradas en Google formularios, para el análisis estadístico correspondiente mediante gráficos y diagramas por medio de Excel facilitando el estudio de dicha investigación.

Etapa IV

Presentación de los resultados obtenidos a través de la investigación dándole salida a los objetivos planteados, para posteriormente brindar las respectivas recomendaciones.

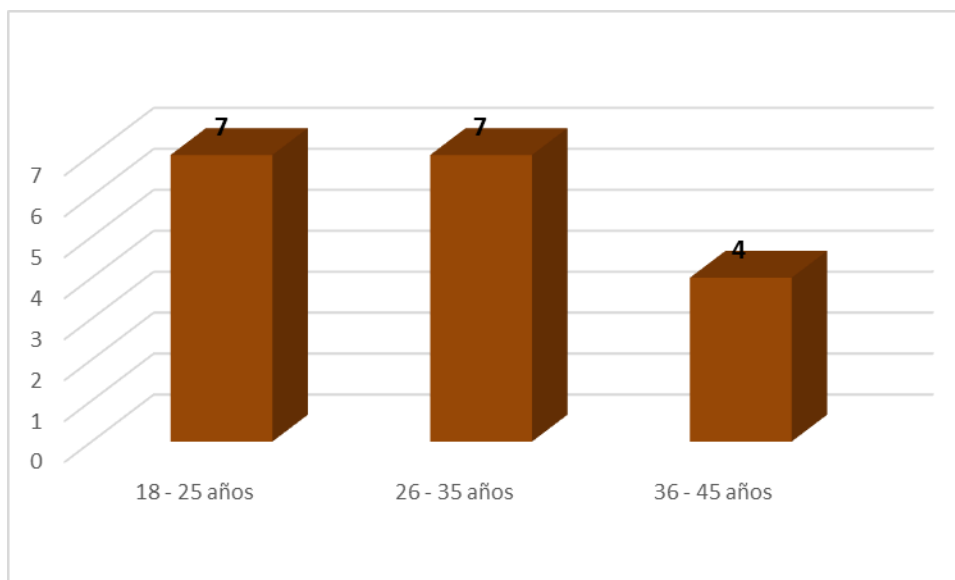
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación fueron colocados en base a las respuestas de los colaboradores en el área de producción de la empresa GRANOS BÁSICOS MORAN S.A. sobre el proceso de acopio y control de calidad sobre los distintos tipos de frijol rojo que se procesan dentro de esta, estas son las variables a analizar a lo largo de la presente investigación.

Esta información se recibió a través de una encuesta dirigida a los colaboradores de producción.

A continuación, procederemos al análisis de la encuesta cerrada, realizada a los colaboradores de producción:

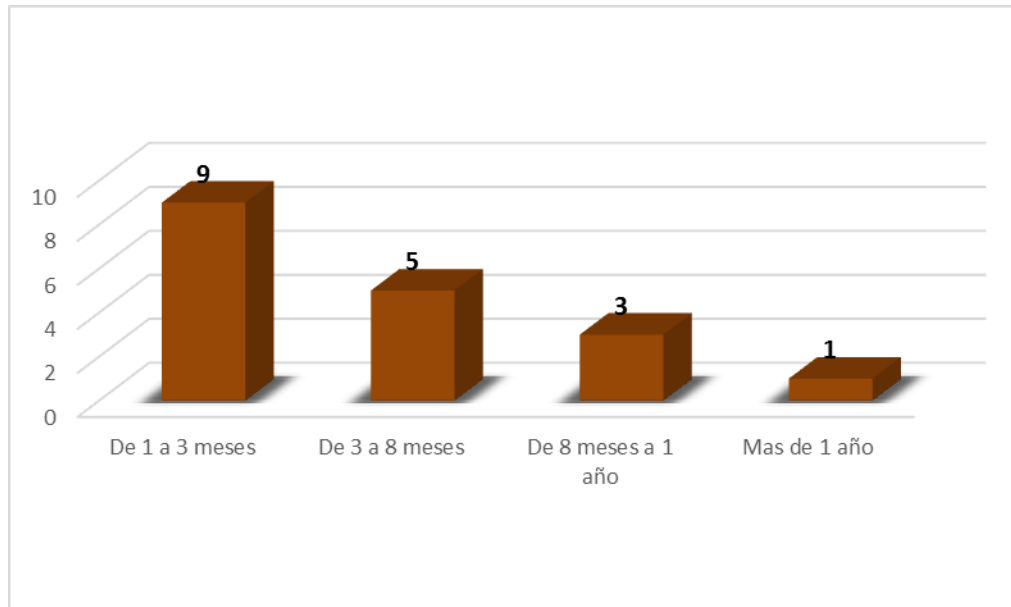
Figura 1: Edad de los colaboradores



Fuente: Propia

Según la gráfica las edades que predominan por igual en el área de producción son de 18 a 25 años y de 26 a 35 años, la empresa tiene predisposición a contratar personal sin experiencia sin incumplir lo establecido por el código del trabajo, por la naturaleza del trabajo pesado prevalece personal mayoritariamente joven.

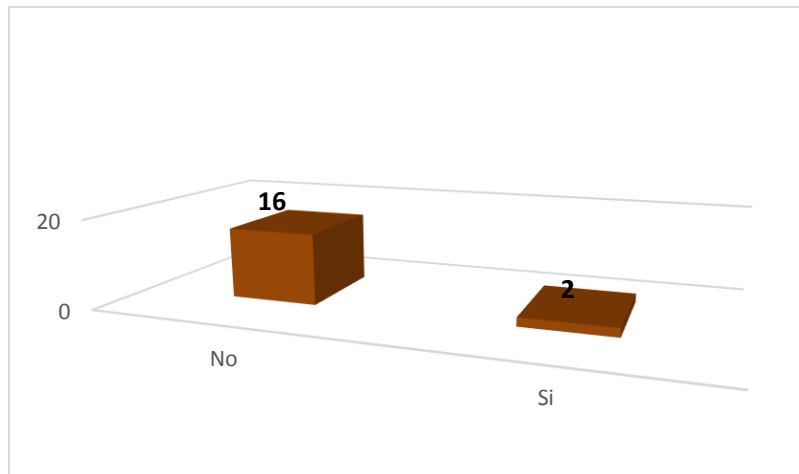
Figura 2: ¿Cuánto tiempo tiene usted de laborar en la empresa?



Fuente: Propia

Según la gráfica los colaboradores de la empresa tienen en su mayoría poco tiempo de laborar en la misma, con un 50% del personal equivalente a 9 personas con 3 meses o menos de permanecer en la empresa, así mismos 5 personas correspondientes al 27.8% llevan de 3 a 8 meses, estos datos afectan a la entidad ya que el personal predominante es relativamente nuevo, lo que conlleva una falta de experiencia en todos los aspectos internos de producción, no dominan temas de calidad, la operaciones de la empresa y el producto que se trabaja, una de las causas puede ser el trabajo pesado y falta de incentivos para el personal. Un 16.7 % corresponde a tres colaboradores que llevan de 8 meses a 1 año, si bien es cierto estos cargos no requieren de gran experiencia, ya que es un trabajo monótono, pero no es conveniente para la entidad tener a la mayoría de su personal con poco tiempo de laborar ya que conlleva un gasto adicional en capacitaciones, por ultimo solo 1 persona tiene más de un año laborar en la empresa que corresponde a un 5.6% este es ocupado únicamente por el jefe de área.

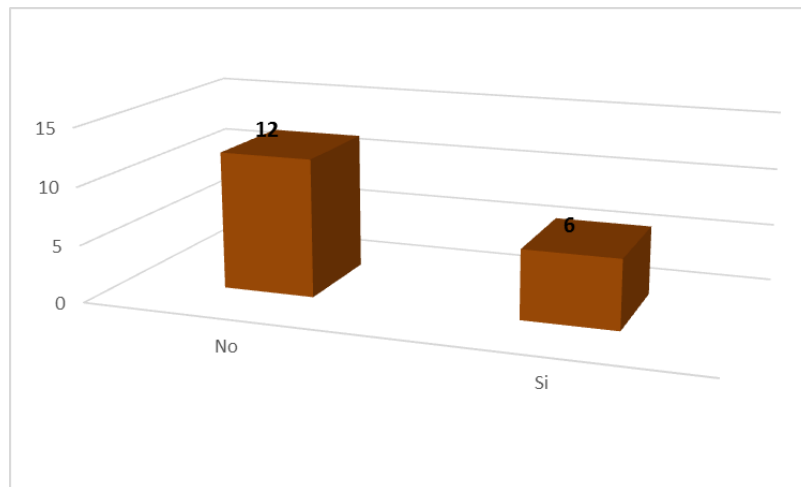
Figura 3: ¿Conoce el término de Gestión de la calidad?



Fuente: Propia

Según lo recopilado en la encuesta 12 personas respondieron que no conocen el termino gestión de la calidad esto equivale a un 66.7% según la información que los propios colaboradores nos proporcionaron estos son personas que no culminaron su bachillerato, mientras que el 33.3% que si conoce el término gestión de calidad.

Figura 4: ¿Ha participado alguna vez en una capacitación sobre la importancia de la gestión de la calidad?

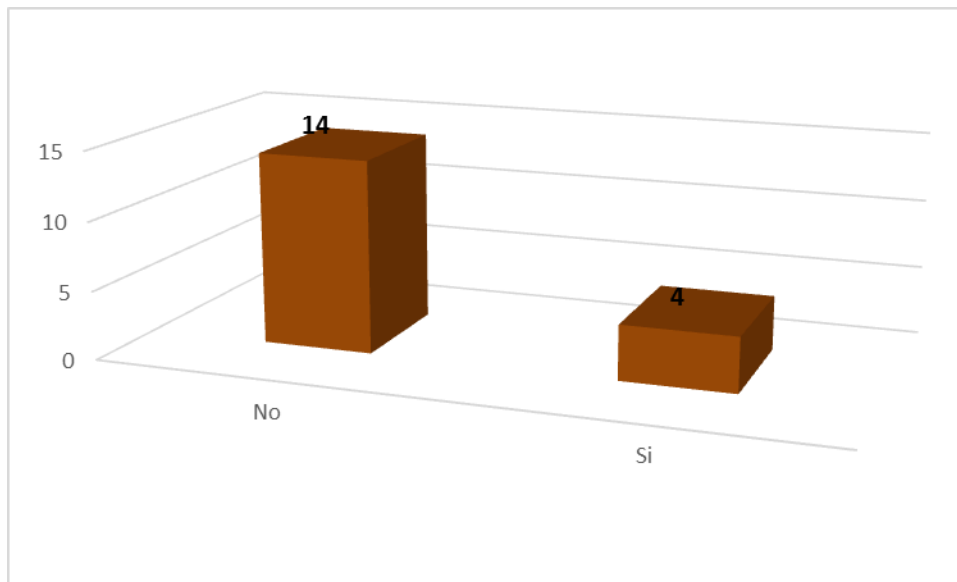


Fuente: Propia

Como se puede observar en el grafico un 88.9% de los colaboradores jamás ha recibido capacitaciones sobre la gestión de la calidad, de los 18 entrevistados solo 2 respondieron que si equivalente a tan solo el 11.1% este era el jefe de área junto a su colaboradora más cercana estos recibieron charlas de sus superiores acerca de la importancia de entregar un buen producto al

cliente y la calidad en los procesos, pero no transmitieron el mensaje a esto de colaboradores a manera de capacitación.

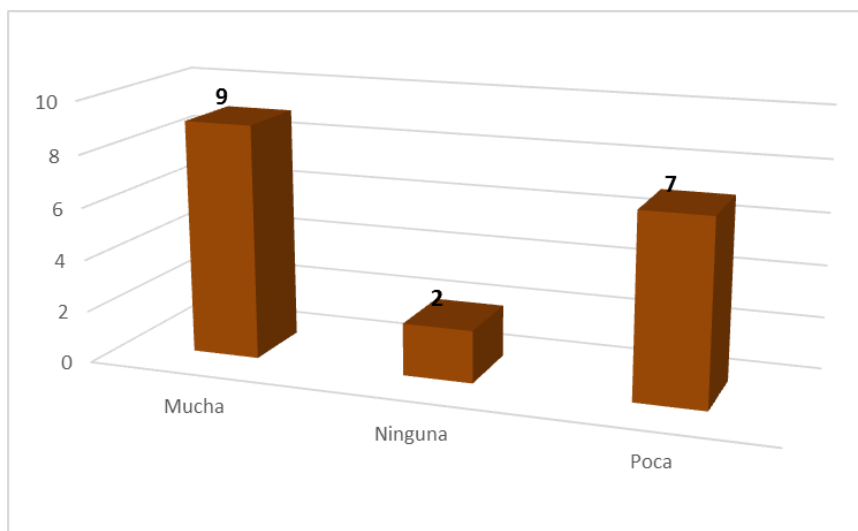
Figura 5: ¿Cuánta importancia le da la empresa a la calidad del frijol?



Fuente: Propia

En la siguiente pregunta existe una división notoria en opiniones, 9 personas respondieron que se le da mucha importancia a la calidad del frijol un 50%, esto debido a que los compradores exigen el frijol de mayor calidad y estos deben ser separados cuidadosamente, el 38.9% equivalente a 7 colaboradores dijeron que poca, debido a que la materia prima no pasa por un estricto control de calidad lo que da lugar a una gran cantidad de residuos, mientras que 2 (11.1%) de colaboradores respondieron que no debido a que la empresa no existe desperdicio, el producto restante es vendido a menor precio como abono.

Figura 6: ¿Conoce herramientas de calidad aplicadas en procesos de acopio?



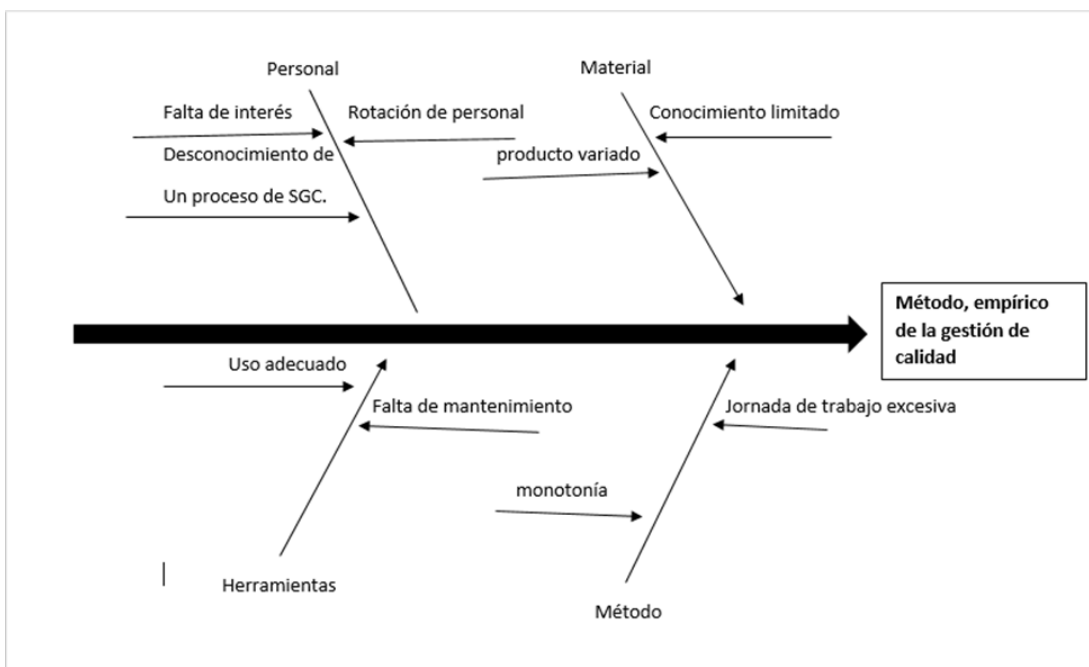
Fuente: Propia

Debido al bajo índice de escolaridad de los colaboradores el 77.8% desconoce de herramientas de calidad aplicadas a un proceso de acopio, mientras que 4 el 22.2% si conoce sobre las herramientas y técnicas que pueden aplicarse en el proceso, pero solo el jefe de producción conoce perfectamente cómo aplicarlas correctamente, la empresa tampoco muestra interés en capacitar al resto de colaboradores.

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores del área de producción y la entrevista realizada al jefe de producción, la empresa Granos Básicos Moran S.A. no cuenta con un sistema estructurado de calidad, la mayoría de procesos se dan de forma empírica, empezando desde de área de recepción, ya que la compra de la materia prima se da a través de pequeños y medianos productores pero la empresa no tiene un método de selección para estos granos, se procesa todo grano que llegue a sus instalaciones sin determinar la calidad de este, únicamente separan el frijol según su grado de humedad. Una vez recibida la materia prima los granos pasan por las distintas etapas que conforman el área de producción. Una problemática que se presenta dentro de la empresa es el constante cambio de personal, al interactuar con los colaboradores, pudimos indagar que muchos de estos llevan poco tiempo de laborar dentro de esta y solo son requeridos para trabajos que requieren un desgaste físico, como puede ser la descarga de los quintales y el constante movimiento de los quintales, por lo que el trabajo se vuelve muy monótono para ellos, además de no recibir capacitaciones por parte de la empresa de cómo tratar la materia prima ni de como determinar la calidad de esta. Dentro de la empresa son pocas las personas capacitadas en temas de calidad, ya que solo una persona tiene conocimiento control de la materia prima que se procesa, la empresa confía en su experto de la materia y para ella supondría un gasto adicional el contratar más personal capacitado u orientar al resto de sus colaboradores.

Mediante el uso de herramientas podemos analizar a mayor escala el funcionamiento en términos de calidad en la empresa, en el siguiente Diagrama de Ishikawa se representa dicha situación:

Figura 7: Diagrama de Ishikawa realizado a la empresa Granos Basicos Moran S, A.



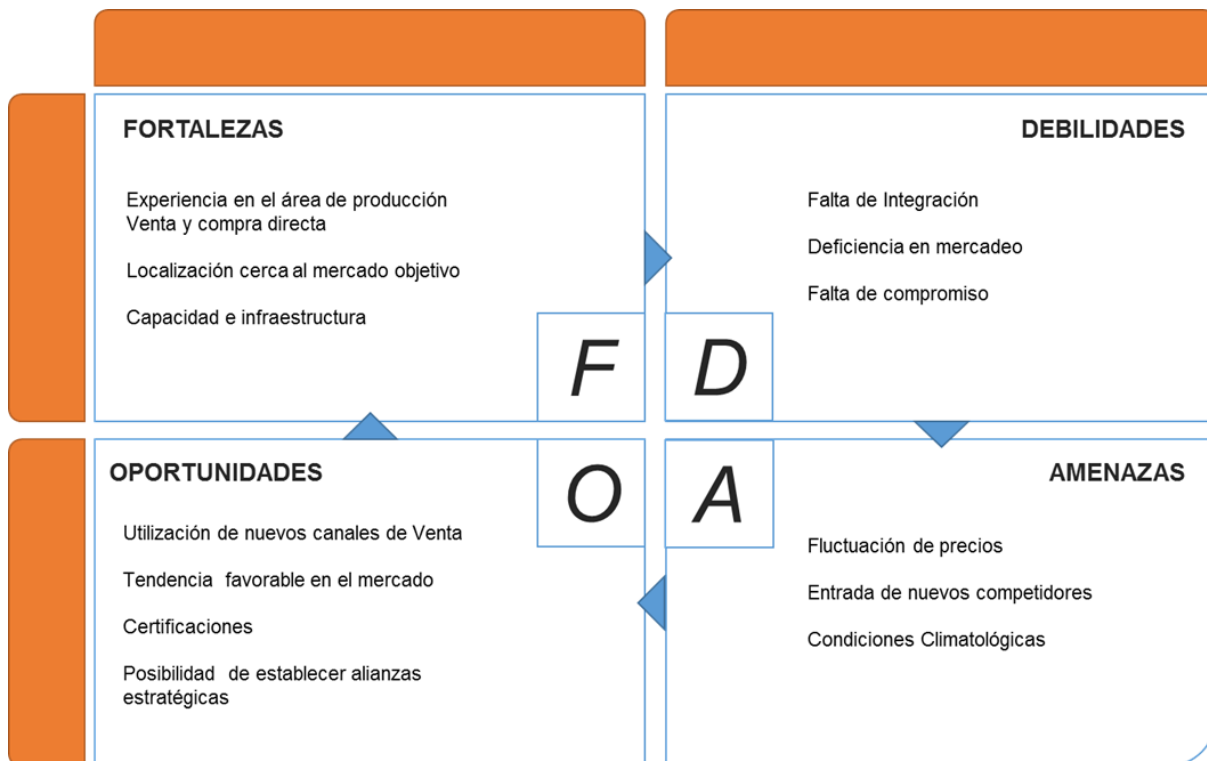
Fuente: Propia

El análisis del diagrama de ISHIKAWA elaborado en la empresa da como resultado que las principales dificultades en los procesos es la implementación empírica ya que al no contar con normas escritas y establecidas provoca que se generan conflictos entendiendo que para los colaboradores la calidad es un tipo de conocimiento nulo y por lo visto la empresa no muestra el interés necesario en brindarles capacitaciones sobre la importancia, la facilitación de los procesos y el prestigio que pueda obtener la empresa.

Podemos ver como en las causas se muestra el trabajo excesivo, en largas jornadas se forma un cansancio físico y mental para cada uno de los colaboradores, y esto ha sido un problema para la empresa ya que cada vez se vuelve más monótono y pierden colaboradores a causa de este tipo de problema.

El no tener conocimiento en el tema de la calidad, es un problema que se da constantemente a los colaboradores ya que estos no son capacitados de manera continua, no cuentan con normas establecidas que les brinde guiarse en cada proceso. El mantenimiento de las herramientas y el usarse adecuadamente debería, ser instruido por un plan de mejoras, por lo tanto, esta es una de las principales herramientas para detallar y diagnosticar las principales causas que podrían afectar los procesos de la empresa.

Figura 8: FODA realizado a la empresa Granos Basicos Moran S,A.

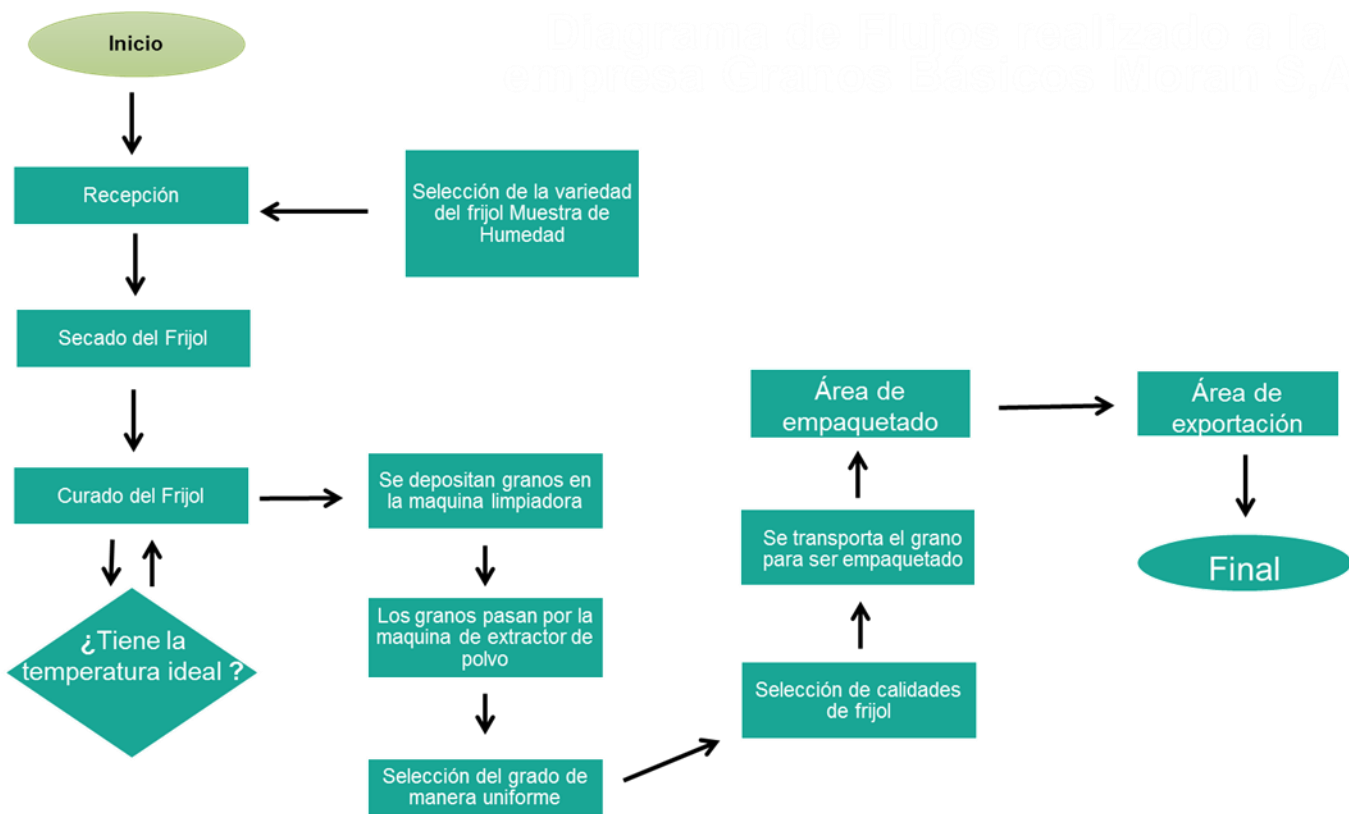


Fuente: Propia

El diagrama de análisis FODA elaborado en base a Granos Básicos Moran muestra que existen diversas oportunidades para que sean aprovechadas al máximo por dicha empresa, como lo es el caso de una certificación según la Norma ISO 9001: 2015 que aporta gran prestigio, facilita la

apertura a nuevos mercados y el poder enlazar alianzas estratégicas. La empresa de igual manera posee grandes fortalezas como lo es su gran experiencia en el mercado de compra y venta de los granos de frijol, con una gran localización cercana al objetivo de mercado facilitando de esta manera potenciar en gran medida todas sus ventas. En cuanto a las amenazas pueden ser analizadas a mayor escala con el uso de la Gestión de riesgos parte esencial de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015, de igual manera el mundo actualmente está en constante crecimiento por lo tanto los competidores en el mercado actual deben de diferenciarse del resto es por ello que los lineamientos estratégicos son un gran punto de partida para rendir de la mejor manera en cada uno de los procesos que se lleven a cabo en la empresa.

Figura 9: Diagrama de flujos del proceso de acopio en la empresa Granos Basicos Moran S,A.



Fuente: Propia

Mediante el diagrama de flujo se puede observar todo el proceso de acopio del frijol que se realiza en la empresa, comenzando con la recepción del frijol donde se emplean métodos meramente empíricos, en esta primera etapa una persona con experiencia se encarga de identificar el nivel de humedad que trae el frijol y de igual forma lo clasifica según el tipo de variedad al que este pertenece, posteriormente el frijol pasa al área de secado donde permanece según las condiciones climáticas aproximadamente hasta 2 días para lograr un nivel de humedad necesario, luego parte a la etapa de curado donde mediante un químico en este caso conocido como la pastilla de curar frijol los quintales de frijol debidamente estibados pasan alrededor de 2

meses para estar listos. Al tener el tiempo de curado necesario el frijol pasa por un proceso de limpieza mediante el uso de máquinas llamadas tolvas extractoras de polvo donde se les retira el polvo y basura al frijol, luego este se selecciona según la calidad que represente y se empaca nuevamente en los sacos para ser trasladados al área de bodega donde son estibados y están listos para la venta.

A continuación se detallan los respectivos lineamientos estratégicos propuestos:

1. Determinar el Alcance del Sistema

El objeto bajo estudio se trata de una empresa que se dedica a la compra, venta y almacenamiento de granos básicos especialmente el producto del grano de frijol. El alcance del sistema de Gestión de calidad se aplica a los procesos claves identificados como lo son la recepción, limpieza y almacenamiento de los granos de Frijol rojo en la empresa Granos Básicos Moran.

Esta actividad resulta de suma importancia ya que es necesario determinar el alcance del SGC como primer paso para conocer cuáles serán los límites del mismo y los procesos incluidos dentro del diseño. El objetivo principal será el de garantizar que la planificación del SGC se desarrolle de una forma correcta y adecuada al igual que todos los procesos.

Según la página web (Nuevas Normas ISO) al momento de determinar el alcance se consideran los siguientes apartados:

- Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1
- Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2
- Los productos y servicios de la organización

Sin la determinación del alcance del sistema se pone en peligro mezclar las áreas con los procesos y omitir actividades que se comparten y de las cuales definitivamente la organización tendrá que incluir en el SGC.

2. Desarrollo de una Política de calidad

La política de calidad de la empresa bajo estudio propuesta fue desarrollada y consultada con los principales líderes de la empresa Granos Básicos Moran dando como resultado lo siguiente:

‘La empresa Granos Básicos Moran garantiza la satisfacción del cliente por medio de un producto competitivo que cumple con sus requisitos y los de la organización, considerando el bienestar de los colaboradores, proveedores y la sociedad, asegurando la mejora continua en todos los procesos’.

El establecimiento de la política de calidad representa un pleno compromiso hacia una mejora del desempeño tanto del producto como en el rendimiento de la empresa, brindándole el camino y sentido al SGC, facilitando el lugar hacia donde la empresa dirigirá sus esfuerzos para cumplir los compromisos de calidad planteados.

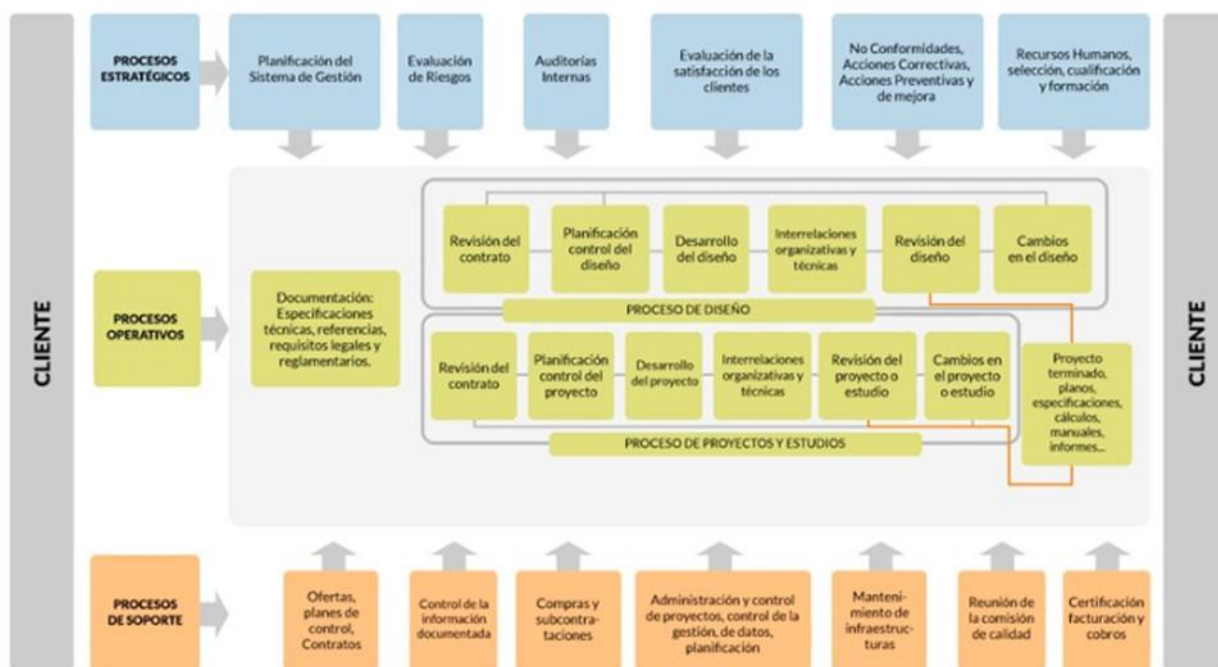
3. Identificación y secuencia de los procesos.

De acuerdo a ECOLOGIC GIRONA S.I. (s.f) en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015 se promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

En el apartado 4.4 de ISO 9001:2015 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos. La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización.

Figura 10: Esquema de mapa de procesos ISO 9001



Fuente: (Nuevas Normas ISO, 2017)

Por medio de la representación del esquema de procesos la empresa Grano Básicos Moran determinara la secuencia de los diferentes procesos, para mostrar la interacción de los elementos, mediante el control y seguimiento para cada proceso en dependencia de los riesgos.

4. Establecimiento de los equipos de trabajo

En conjunto con la dirección de empresa se establecen los equipos de trabajo con el personal quienes tendrán la responsabilidad de vigilar y participar en todas las actividades relativas al SGC. Se establece un comité de calidad responsable de elaborar y mantener todos los documentos requeridos por la norma ISO 9001:2015.

Según Cesar (2009) el rol que desempeña los equipos de trabajo en el ámbito de la gestión de calidad está establecido en diversas funciones como mecanismos:

- Mecanismo impulsor que facilita el proceso de implantación en sus primeras fases. Así, los equipos constituyen un potente dispositivo de recogida de información necesaria para emitir el diagnóstico sobre el estado inicial de la empresa respecto a la gestión de calidad.
- Mecanismo de participación, ya que los equipos proporcionan un espacio de relación que facilita la implicación activa de todos los miembros de la organización en la implantación y desarrollo del sistema de calidad. En este caso, los equipos de trabajo actúan como mecanismo de soporte a los flujos de información que permiten la circulación fluida de feed-back en todas las direcciones y sentidos.
- Mecanismo de fomento del proceso de búsqueda de la mejora continua. La estructura paralela de equipos es el ámbito organizativo en el que los operarios analizarán la información que genera su trabajo, identificarán desviaciones, variabilidades no deseadas u otros problemas de calidad, y formularán una solución.
- Mecanismo que incrementa el grado de flexibilidad de la organización. Los equipos actúan como dispositivos de enlace que facilitan el intercambio de información ‘cara a cara, incrementando su capacidad de procesamiento de información y de adaptación al cambio.

Por tal motivo para la empresa Granos Básicos Moran es primordial que establezcan una relación estrecha entre la aplicación de los equipos y la gestión de calidad, estos equipos de trabajo contribuirán a generar grados de confianza, compromisos en todas las actividades, esfuerzos y valores en común propicios para el éxito en la implementación y desarrollo de los equipos con el objetivo de concretar el buen funcionamiento del SGC en la empresa.

5. Pensamiento basado en riesgos

Según Alejandro (2017) “la gestión del riesgo es un enfoque constituido para manejar la incertidumbre que se genera a través de una amenaza “. Granos Básicos Moran debe implementar y abordar acciones que le permitan analizar los riesgos y oportunidades para así lograr excelentes resultados con respecto a la eficiencia del SGC.

La norma ISO 9001 2015 utiliza un pensamiento basado en el riesgo en los siguientes puntos:

Introducción: se explica el concepto del pensamiento basado en el riesgo.

- Cláusula 4: la empresa es requerida para hacer frente a los riesgos y oportunidades asociados a sus procesos del Sistema de Gestión de Calidad
- Cláusula 5: la alta dirección es utilizada para promover el conocimiento del pensamiento basado en el riesgo y hacer frente a los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad del producto o servicio.
- Cláusula 6: la empresa es requerida para identificar riesgos y oportunidades relacionados con el rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad y realizar las acciones correspondientes para hacer frente a ellas.
- Cláusula 7: la empresa es requerida para determinar y proveer los recursos necesarios.
- Cláusula 8: la empresa es requerida para gestionar su proceso operacional.
- Cláusula 9: la empresa es requerida para monitorear, medir, analizar y evaluar la efectividad de las acciones tomadas para hacer frente a los riesgos y oportunidades.

- Cláusula 10: la empresa es requerida para corregir, prevenir o reducir efectos no deseados y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, además de actualizar los riesgos y las oportunidades

.El pensamiento basado en el riesgo abarca toda la norma ISO 9001 2015 y se apoya en el enfoque basado en procesos.

6. Diseño de Indicadores

En este último pasó Granos Básicos Moran, establece los respectivos indicadores para asegurar la conformidad del sistema y la mejora continua del mismo mediante la política de calidad, los objetivos de calidad, acciones correctivas, preventivas, auditorias y revisión de los documentos.

Entre los respectivos indicadores presentes a evaluar se detallan los siguientes de manera que contribuyan a cumplir los objetivos para implementar de manera correcta el SGC:

- Cumplimiento de Evaluación de Requerimientos
- Cumplimiento de plan de mejoras
- Satisfacción del servicio prestado
- Cumplimiento de auditorías internas
- Cumplimientos de formación personal.

CONCLUSIONES:

El presente estudio pudo determinar que la empresa Granos Básicos Moran S.A. realiza las operaciones de: recepción de la materia prima, secado, pre-limpieza, separación del frijol por cualidades, empaque y almacén, el proceso es eficaz ya que la empresa entrega un producto final cumpliendo con los requisitos de los compradores.

Al realizar las encuestas y entrevistas al personal de la empresa se encontró una inexistencia de un plan de mejoras de la calidad en los procesos productivos, además de no contar con documentos clave como mapa de procesos, políticas, estructura organizacional actualizada, y alguna otra documentación en que se detallan debidamente los procesos y procedimientos.

Para tener un mejor análisis resulto importante apoyarse en técnicas grafica de calidad, utilizadas para la solución de problemas de calidad, tales como diagrama de Ishikawa, análisis FODA, se puede deducir que la empresa no toma en cuenta ninguna normativa o certificación de calidad, los colaboradores no están correctamente capacitados debido a que el índice de escolaridad es muy bajo y la empresa no muestra interés en capacitar a estos.

Después de observar los resultados obtenidos por medio de entrevistas, encuestas y observación directa, decidimos proponer la implementación de lineamientos estratégicos de calidad para ser utilizados a modo de guía y a la vez modernizar los estándares del control de calidad en la empresa para así obtener y ofrecer un producto terminado de mayor calidad, en tanto exista disposición desde el más alto nivel de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Bibliografía

- Nuevas Normas ISO*. (25 de Abril de 2017). Recuperado el 20 de Noviembre de 2022, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/04/elaboracion-mapa-de-procesos-iso-9001/>
- Alejandro. (12 de Enero de 2017). *CTMA CONSULTORES*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2022, de <https://ctmaconsultores.com/pensamiento-basado-riesgos-segun-iso-90012015/#:~:text=El%20pensamiento%20basado%20en%20riesgos%20es%20un%20>
- Camisón, C. (16 de Diciembre de 2009). *mailxmail.com*. Recuperado el 06 de Enero de 2023, de <http://www.mailxmail.com/curso-direccion-rrhh-ambito-gestion-calidad/papel-equipos-trabajo-ambito-gestion-calidad>
- de, S. G.-O. (31 de Mayo de 2017). *insteractua.ins.gob.pe*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2022, de <http://insteractua.ins.gob.pe/2017/05/importancia-de-las-herramientas-de-la.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2010). *Metodología de la investigación Quinta edición*. México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Nuevas Normas ISO* . (s.f.). Recuperado el 05 de ENERO de 2023, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-3-establecimiento-del-alcance-del-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Romero Harrington, K. (Febrero de 2019). *Revista Virtual Pro*. Recuperado el 14 de Octubre de 2022, de *Revista Virtual Pro*: <https://www.virtualpro.co/editoriales/20190201-ed.pdf>
- ECOLOGIC GIRONA S.I.* (s.f). Recuperado el 2022 de Octubre de 2022, de <https://docs.gestionaweb.cat/1554/02-elaboracion-mapa-de-procesos.pdf>
- Solis Espinoza, A. J. (Diciembre de 2017). Análisis Económico del Cultivo del Frijol (*Phaseolus vulgaris* L.) en Nicaragua, 1980 – 2014. Managua.